

The background of the entire page is a photograph of a man with a beard and dark hair, looking upwards and to the right. He is wearing a dark blue button-down shirt. Overlaid on his face and the background are several glowing blue lines and a grid pattern, suggesting a digital or artificial intelligence theme. A large, teal-colored, irregular shape with a diagonal line pattern is positioned in the center-left, partially obscuring the man's face and the text.

# Inteligência Artificial para **NEGÓCIOS**

# Inteligência Artificial para negócios

A tecnologia está cada vez mais presente nos nossos dias e disso nós já sabemos há alguns anos. Estamos a um clique das outras pessoas e das empresas e conseguimos consultar ou resolver quase tudo por meio de um aplicativo no celular.

**A tecnologia também traz consigo a automatização, ou seja, ações antes realizadas por humanos e que agora são realizadas pelos computadores, celulares e demais eletrônicos.**

Muitas dessas tendências tecnológicas e automatizações ainda são um mistério, mas o objetivo deste conteúdo é apresentar uma dessas possibilidades: a Inteligência Artificial.

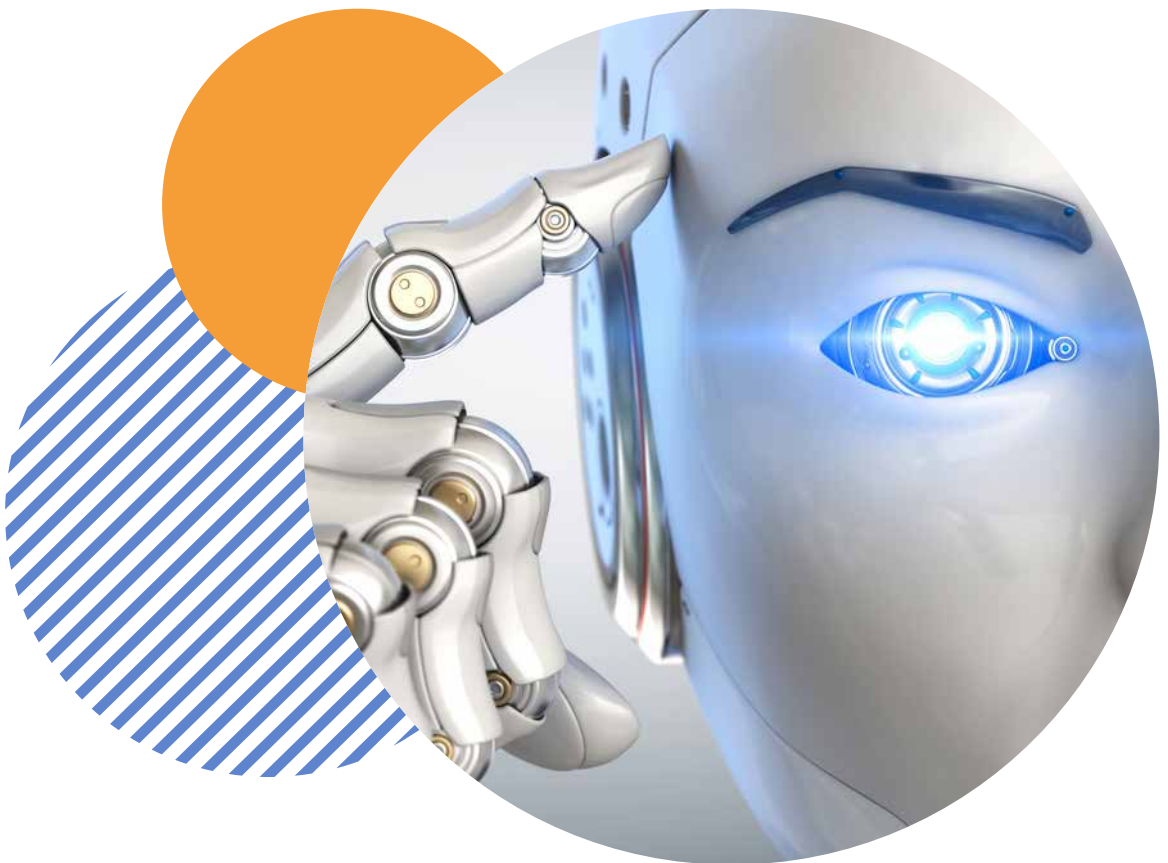
## O que é Inteligência Artificial (IA)

Você já ouviu falar em Inteligência Artificial e suas aplicações?

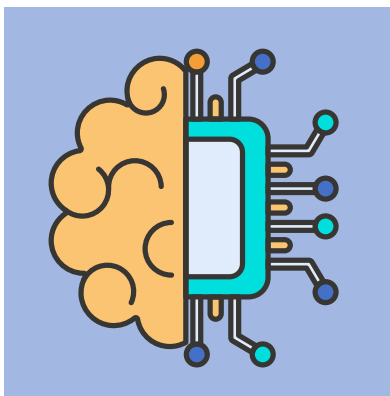
De modo resumido, a IA é:

**“Um ramo da ciência da computação que se propõe a elaborar dispositivos que simulem a capacidade humana de raciocinar, perceber, tomar decisões e resolver problemas, enfim, a capacidade de ser inteligente (CIRIACO, 2008).”**

Logo, é possível afirmar que a IA possibilita que máquinas tenham a capacidade de realizar atividades até então exclusivamente desempenhadas pela capacidade humana. É importante grifar que não se trata apenas de programação de computadores, pois a ideia é que a máquina seja capaz de “pensar”.



A IA disponível atualmente não possui consciência própria, mas já é plenamente capaz de aprender para melhorar sua velocidade, precisão e fidelidade de resposta (NUNES, 2020).



A Inteligência Artificial funciona como uma espécie de “cérebro” que é capaz de processar um volume significativo de dados, processar informações e gerar conhecimento.

É uma tecnologia com grande potencial, que começa a ficar acessível para micro e pequenas empresas adquirirem e adotarem em seus empreendimentos. Quer saber como? Prossiga com sua leitura e descubra.

## Aplicabilidade

Mais do que entender o que é a Inteligência Artificial, é preciso saber como ocorre a sua real aplicação. Um bom exemplo é o uso da Laura, uma plataforma de IA voltada à área médica, com capacidade de gerenciar riscos dentro dos hospitais.



Segundo Bernardo (2020), com 6 anos de “vida”, Laura ajudou a salvar mais de 24 mil vidas.



Ela é capaz de analisar, em tempo real, os sinais vitais, o prontuário eletrônico e os resultados de exames de todos os pacientes internados em uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e, a partir disso, classificar o risco de cada um deles (baixo, médio ou alto).



Assim, se o quadro clínico de uma pessoa internada na UTI piorar, a equipe médica é acionada imediatamente.

E como será que a inteligência artificial pode contribuir em outros negócios?” É isso que vamos conferir a partir de agora. Acompanhe!

## Aplicabilidade no mundo dos negócios: *Chatbot* e outros

Certamente já aconteceu de você entrar em contato com alguma empresa via *chat* e ficar em dúvida se tinha uma pessoa efetivamente conversando com você ou se era um *chat* automatizado com diálogos prontos, não é mesmo?



Muitas vezes, estamos falando com um *chatbot*, que é

“Um **software** que simula a interação humana a partir de diálogos pré-programados ou de IA. Em geral, ele recebe as perguntas do usuário e as responde de forma automatizada (NUNES, 2020).”



## Atenção aqui!

Essa é uma prática muito comum em *sites* comerciais em geral: você entra e o *chat* está ali no cantinho inferior direito, permitindo um atendimento *online*. Em especial, nos atendimentos bancários e de operadoras de telefonia, essa é uma prática muito difundida, inclusive nas ligações telefônicas.



Ao utilizar ferramentas de comunicação como o WhatsApp, também é possível cadastrar mensagens automáticas, de modo a otimizar o tempo e evitar a desistência do contato em decorrência do tempo de espera.



Nas redes sociais, como o Instagram, também é possível fazer isso. Ao receber uma mensagem direta de um seguidor, você poderá ter mensagens automáticas e mensagens pré-cadastradas.

Nem sempre é necessário um *chatbot* para que a IA possa se expressar. Por exemplo: quando você está assistindo a um vídeo no YouTube e aparece uma sugestão na sequência, é a IA que acompanha suas preferências, seus gostos e sabe qual o seu perfil.

A IA está em quase todos os lugares e, na verdade, de tal forma que você já está se acostumando, preste atenção.

## Benefícios

Existem diversos aspectos que tornam a aplicação da IA e os *chatbots* interessante, mas dois deles precisam ser destacados como benefícios, os quais são:



**Previsão e antecipação de resultados:** conforme ocorre a interação dos usuários, ou seja, os diálogos, as perguntas e as dúvidas, é possível encontrar padrões de questionamentos e treinar a máquina (esse treinamento pode ser automatizado, chamado de *machine learning*, ou a partir da interação com humanos) para entregar melhores respostas.



**Automatização de processos:** com um bom treinamento, a IA passa a ser responsável por realizar inúmeros processos de forma independente, permitindo que os humanos possam se dedicar a atividades cada vez mais complexas.

Você pode estar pensando: “parece legal, mas o que eu ganho com isso?”, “Como a IA pode ajudar meu negócio?”. Por isso, vamos conhecer alguns dos possíveis benefícios, veja:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Respostas mais rápidas: atendimento passa a ser 24 horas.                                                                                                                                                                                         |
| 2 | Menor perda de potenciais clientes: maior rapidez, mais explicações e maior taxa de conversão, ou seja, potenciais clientes que efetivamente viraram clientes.                                                                                    |
| 3 | Mais vendas: porque permite interagir com mais pessoas e melhorar a experiência do cliente com a sua marca.                                                                                                                                       |
| 4 | Menos dificuldades: se as mesmas perguntas são feitas, é possível entender o padrão dos clientes e tornar as informações mais explícitas e claras.                                                                                                |
| 5 | Evita a repetição de ações: ao automatizar respostas, evita-se que um humano esteja realizando uma atividade repetitiva.                                                                                                                          |
| 6 | Colaboradores mais qualificados: como os colaboradores não precisam mais realizar atividades repetitivas e operacionais, podem se desafiar, se desenvolver e realizar atividades mais complexas.                                                  |
| 7 | Foco nas atividades principais: que o atendimento é importante, disso não temos dúvidas, mas se a equipe precisa ficar muitas horas apenas tirando dúvidas dos clientes, pode estar perdendo a oportunidade de aplicar um olhar mais estratégico. |

Mas esse é um terreno um pouco arenoso e algumas pessoas ainda confundem ou têm expectativas erradas. Por isso, precisamos conhecer essas confusões a fim de evitá-las. Veja!

## Erros, confusões e ilusões

A Inteligência Artificial pode trazer muitos benefícios, como vimos, mas é preciso tomar cuidado para não fantasiar muito em relação à sua capacidade e alcance, pois não se trata de ficção científica. Vemos em muitos filmes aqueles robôs com pensamentos próprios, autonomia e independência, mas esse não é o caso aqui.

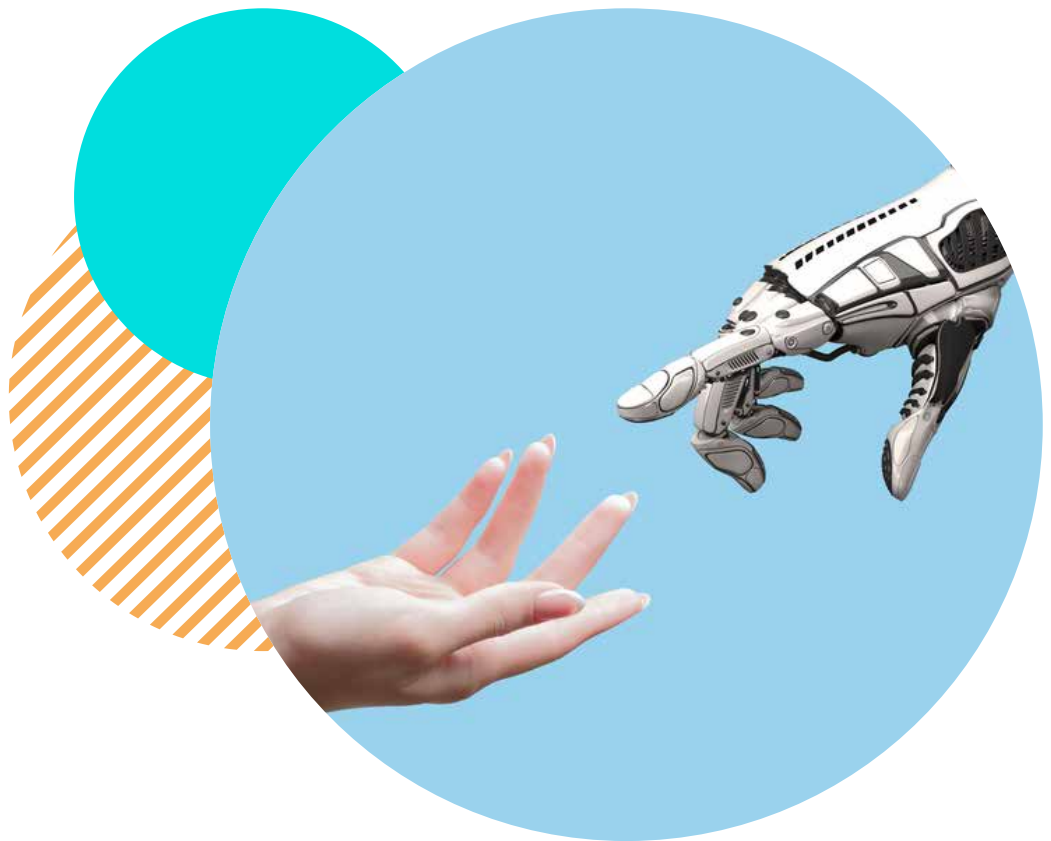


### Atenção aqui!

A IA ainda depende de um acompanhamento humano para ter validação do seu adequado funcionamento e das respostas. Inclusive, quando não há uma moderação humana, corre-se o risco de ocorrer uma aprendizagem errada, criando uma IA que pode ter desvios como comportamentos inadequados, preconceituosos etc.

Vale lembrar que a IA pode se desenvolver muito e otimizar nossas vidas, mas ela não causará a nossa substituição enquanto humanos. Então, esse é um receio que você não precisa ter.

As competências comportamentais estão cada vez mais em evidência e elas são o principal aspecto que nos difere das máquinas. Temos sentimentos e comportamentos exclusivamente humanos, por isso, precisamos aproveitar que a IA realiza as atividades mais operacionais e aplicar em nossas atividades essas nossas características únicas.



## IA no mundo dos negócios

Agora que você já sabe como a IA funciona e como ela pode apoiar os negócios, você deve estar pensando: “mas será que alguma empresa realmente aplica isso ou ainda é apenas teoria?”. Saiba que muitas empresas já adotam a IA. Acompanhe alguns exemplos.

## Exemplos da aplicação da IA no mundo dos negócios

Veja alguns exemplos que, de acordo com Stoodi (2020), já fazem parte do nosso dia a dia:



**Varejo online:** através dessa tecnologia as lojas virtuais conseguem fazer uma série de recomendações com base no histórico de busca e de compra do usuário, simulando o papel de um vendedor. Outra tecnologia disponível permite que o cliente negocie o preço, da mesma forma como seria a negociação com a interação humana.



**Mercado financeiro:** algumas instituições financeiras estão utilizando a tecnologia de Inteligência Artificial para a análise de crédito dos consumidores. Outro ponto de destaque são os bancos digitais, que utilizam a IA para fazer o atendimento dos usuários em todas as operações.



**Entretenimento:** serviços de *streaming*, como Netflix e Spotify, e *games online* utilizam a Inteligência Artificial para promover uma experiência personalizada, fazendo recomendações de novos filmes, séries, músicas e jogos a partir do histórico e das preferências do consumidor.

Para as micro e pequenas empresas, a aplicação mais acessível atualmente é para atendimento ao cliente. Um exemplo real é a PetChef, uma empresa de alimentos saudáveis para cães que adotou o WhatsApp Business para fazer todo o atendimento e interação com sua clientela.



No caso da empresa, tratava-se de uma base com mais de 500 clientes, a maioria assinante de um pacote semanal. Com esse aplicativo, as duas sócias conseguiram gerenciar melhor os pedidos, programar mensagens automáticas e depender menos de uma pessoa para responder todas as perguntas dos clientes.



Parece simples, mas em uma empresa onde as empreendedoras são responsáveis por todas as atividades, esse tipo de automação auxilia muito na agilidade e na organização das atividades do dia a dia empresarial (Facebook for Business, 2020).



## Quer saber mais?

Caso você queira saber mais sobre as possibilidades de aplicação do WhatsApp Business para trazer maior automatização para seu negócio, o Sebrae/RN oferece uma palestra e um e-book específicos sobre o tema. Não perca!

## Boas Práticas

Muitos projetos de adoção de Inteligência Artificial fracassam por erros que podem ser evitados. Por isso, preparamos algumas boas práticas que podem te ajudar nesse processo:



**Defina um objetivo:** determine o que a sua empresa deseja alcançar com a adoção dessa tecnologia. Tenha muito claro qual o propósito e qual o ganho você quer ter. Isso será muito importante na etapa de pesquisa e escolha do fornecedor dessa tecnologia.



**Escolha do fornecedor:** primeiro pesquise muito e mapeie as possibilidades de fornecedores no mercado. Converse com antigos clientes e com o potencial parceiro, tome nota e busque o máximo de referências sobre o fornecedor que irá implementar a Inteligência Artificial para sua empresa. Não é raro encontrar fornecedores que oferecem soluções milagrosas, que fazem tudo e, após a compra, nada do prometido se concretiza.

# Conclusão

Que tal começar a aplicar essas novas possibilidades tecnológicas no seu negócio? Comece com a automatização de mensagens em suas redes sociais, no WhatsApp, e, conforme você for observando a melhoria dos seus resultados, certamente terá maior interesse em buscar outras opções, como os *chatbots*. Sucesso e bons negócios!

## Para continuar aprendendo

CONCON, Gustavo. Inteligência Artificial: Potencial para encantar consumidor e gerar negócios. **E-commerce Brasil**, [s./], 10 set. 2019. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/inteligencia-artificial-consumidor-negocios>. Acesso em: 27 set. 2020.

IMPACTO da IA nos negócios da empresa. **Neurotech**, [s./], [20--]. Disponível em: <https://www.neurotech.com.br/blog/impacto-da-ia-nos-negocios.html>. Acesso em: 26 set. 2020.

SEGURA, Mauro. Exemplos de Inteligência Artificial aplicada aos negócios no Brasil. **CIO**, [s./], 29 ago. 2018. Disponível em: <https://cio.com.br/exemplos-de-inteligencia-artificial-aplicada-aos-negocios-no-brasil/>. Acesso em: 26 set. 2020.

## Referências

BERNARDO, André. Inteligência Artificial: ela está no meio de nós. **Veja Saúde**, 24 set. 2020. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/medicina/inteligencia-artificial-ela-esta-no-meio-de-nos/>. Acesso em 28 set. 2020.

CIRIACO, Douglas. O que é Inteligência Artificial? **Tecmundo**, [s./], 25 nov. 2008. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/intel/1039-o-que-e-inteligencia-artificial-.htm>. Acesso em: 27 set. 2020.

FACEBOOK FOR BUSINESS. **PetChef**: Vendendo comida de qualidade para pets pelo WhatsApp. Disponível em: <https://pt-br.facebook.com/business/success/petchef>. Acesso em: 28 set. 2020.

NUNES, Carolina Schmitt. IA na educação: é o fim ou o começo? **Medium**, Florianópolis, 1 ago. 2020. Disponível em: <https://medium.com/dotgroup-insiders/ia-na-educa%C3%A7%C3%A3o-%C3%A9-o-fim-ou-o-come%C3%A7o-74c1dc1338fb>. Acesso em: 27 set. 2020.

STOODI. Inteligência Artificial: o que é, como funciona e aplicações. **Stoodi**, [s./], 5 jul. 2020. Disponível em: <https://www.stoodi.com.br/blog/atualidades/inteligencia-artificial/>. Acesso em: 28 set. 2020.



**SEBRAE**

The image features the Sebrae logo, which consists of the word "SEBRAE" in a bold, italicized, white sans-serif font. The logo is centered within a large, abstract, organic shape that resembles a stylized leaf or a drop. This shape is filled with a gradient of blue and teal colors. Overlaid on this gradient are several semi-transparent, overlapping shapes: a large teal shape, a smaller blue shape, and a circular shape with a fine, diagonal hatching pattern in a lighter blue color. The entire composition is set against a solid, medium-blue background.